

定期購入型電子商取引に関する アンケート結果

2017年12月20日

調査概要

定期購入型電子商取引に関するアンケート調査 調査概要

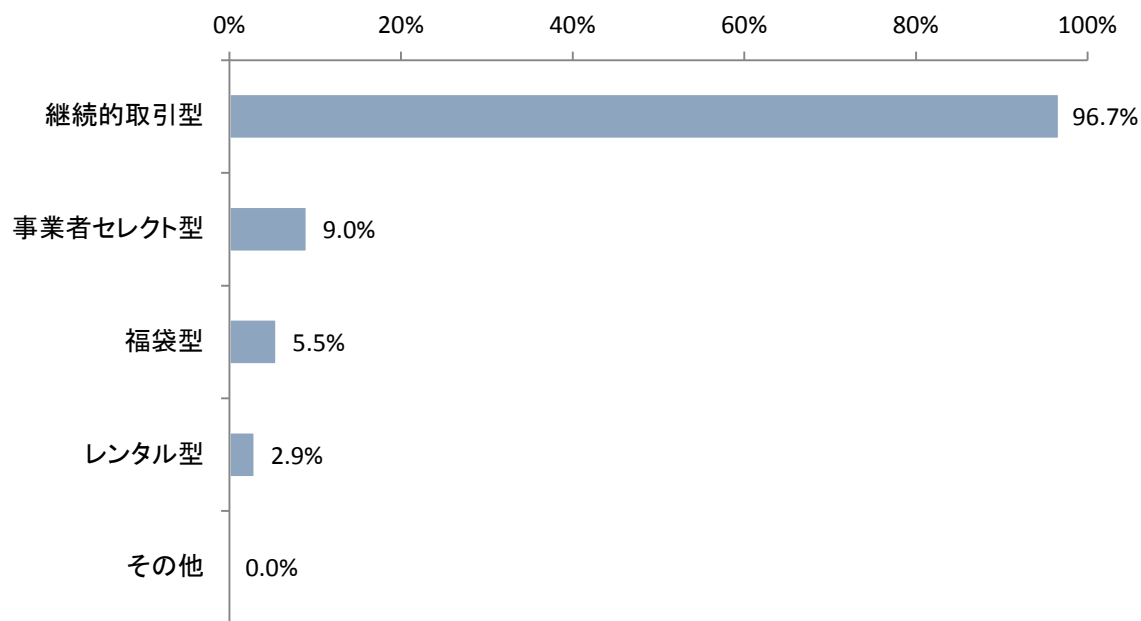
調査期間	2017年11月13日(月)～11月14日(火)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】過去1年間に定期的に物品が届けられる定期購入型電子商取引を利用した者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(20代、30代、40代、50代、60歳以上)で均等に割付(各51人)
有効回答数	【スクリーニング調査】10,000人 【本調査】510人
調査項目	<p>定期購入型電子商取引の利用状況</p> <ul style="list-style-type: none">・利用したことがある・直近に申し込んだ定期購入型電子商取引の種類・定期購入型電子商取引を利用した商品・定期購入型電子商取引で利用した端末・定期購入型電子商取引を知ったきっかけ <p>定期購入型電子商取引の支払方法</p> <ul style="list-style-type: none">・定期購入型電子商取引で設定されている支払コース、選択した支払コース、選択した理由、支払金額 <p>定期購入型電子商取引を利用した理由</p> <ul style="list-style-type: none">・定期購入型電子商取引を利用した理由、意図せず定期購入となった場合の理由 <p>定期購入型電子商取引の取引形態等</p> <ul style="list-style-type: none">・定期購入型電子商取引における自動更新の有無、解約方法、注文前の確認事項 <p>定期購入型電子商取引における満足度</p> <p>定期購入型電子商取引に関する困った経験等の状況</p> <ul style="list-style-type: none">・定期購入型電子商取引の利用時に困ったこと等、困ったこと等への対処

1. 定期購入型電子商取引の利用状況

利用経験のある定期購入型電子商取引の種類

Q1 あなたが利用したことのある定期購入型オンラインショッピングはどのようなタイプのものでしょうか。

利用したことがある定期購入型電子商取引の種類(複数回答)
(n=510)



※ 調査票では、選択肢を以下のようにした。

継続的取引型(自分が選択した商品が継続して定期的に届けられるもの)

事業者セレクト型(事前にどの商品が届くかわかった上で、化粧品、ワインなどあるテーマに沿って毎回事業者がセレクトした異なる商品が届けられるもの)

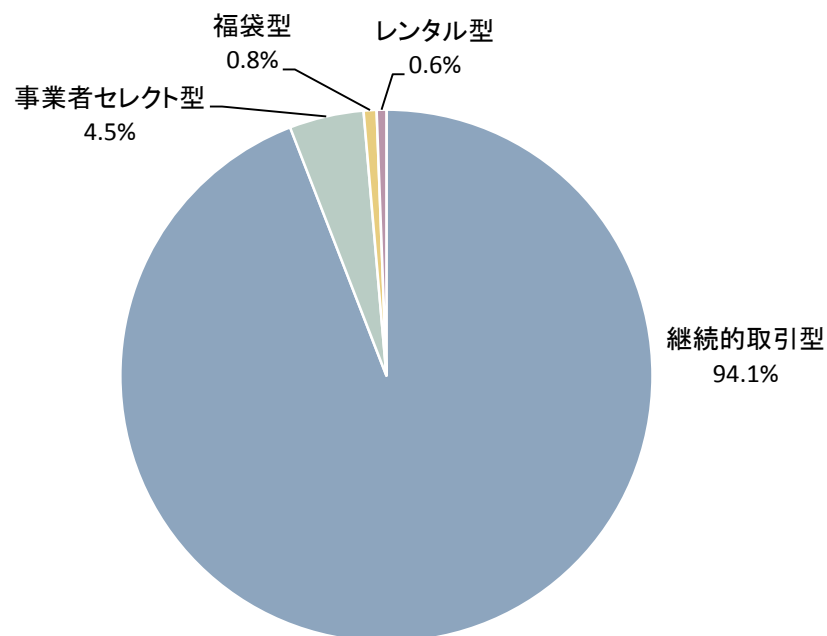
福袋型(化粧品、ワインなどあるテーマに沿って毎回異なる商品を事業者がセレクトし、届くまで商品の中身がわからないもの)

レンタル型(商品を購入するのではなく、定額を払って洋服やアクセサリーなどの商品を一定期間借りることができるもの)

直近に申し込んだ定期購入型電子商取引の種類

Q2 直近に申し込んだのはどのようなタイプのものですか。

直近に申し込んだ定期購入型電子商取引の種類 (n=510)



※ 調査票では、選択肢を以下のようにした。

継続的取引型(自分が選択した商品が継続して定期的に届けられるもの)

事業者セレクト型(事前にどの商品が届くかわかった上で、化粧品、ワインなどあるテーマに沿って毎回事業者がセレクトした異なる商品が届けられるもの)

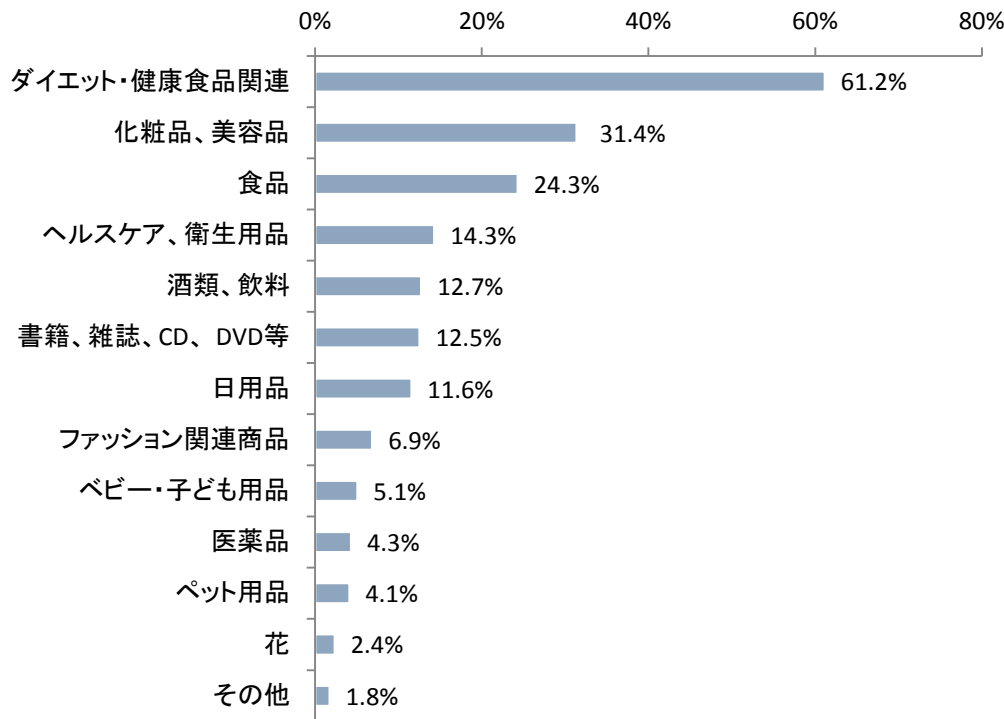
福袋型(化粧品、ワインなどあるテーマに沿って毎回異なる商品を事業者がセレクトし、届くまで商品の中身がわからないもの)

レンタル型(商品を購入するのではなく、定額を払って洋服やアクセサリーなどの商品を一定期間借りることができるもの)

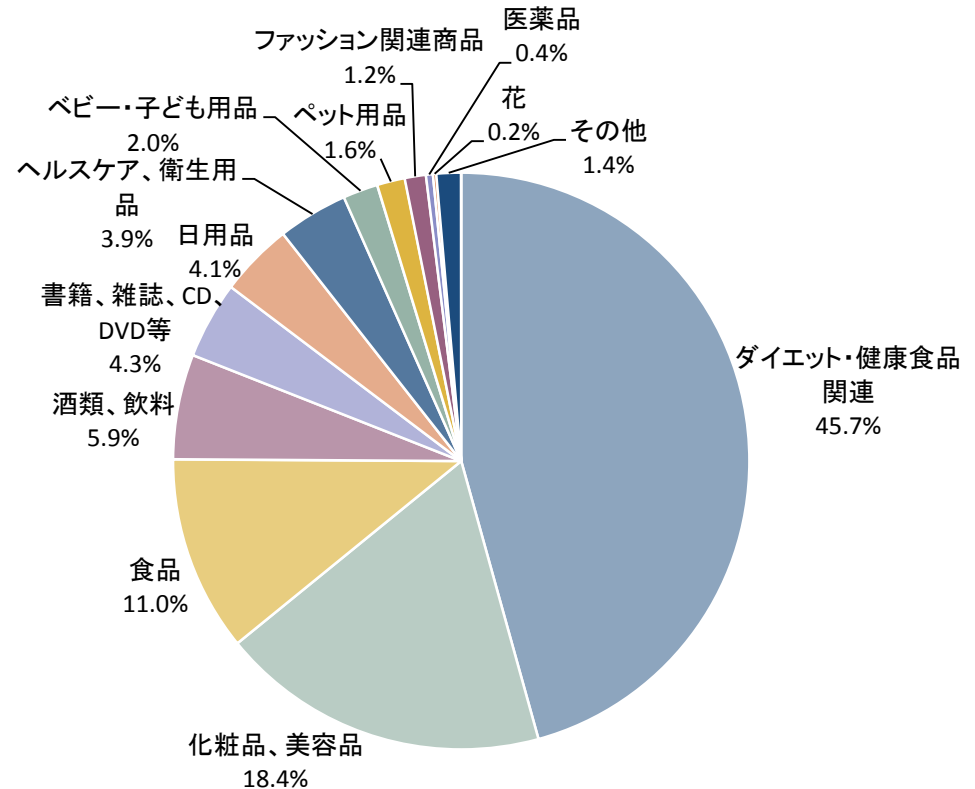
定期購入型電子商取引を利用した商品

Q3 定期購入型オンラインショッピングを利用したことがある商品はどのようなものですか。
また、直近に申し込んだ商品はどのようなものですか。

定期購入型電子商取引を利用したことがある商品
(複数回答) (n=510)



直近に定期購入型電子商取引で申し込んだ商品
(n=510)

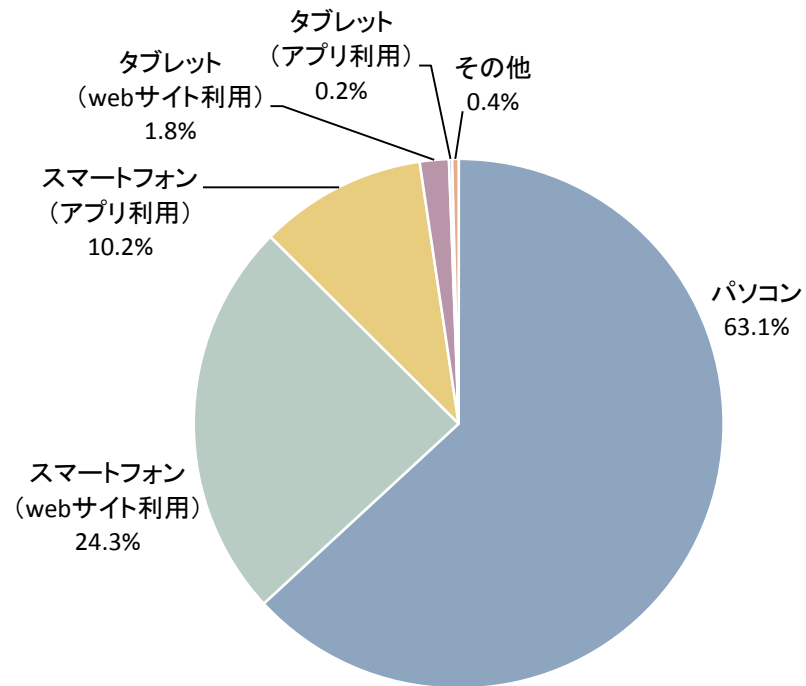


※ 調査票では、選択肢を以下のようにした。
「ダイエット・健康食品関連(食品、飲料、粉末、サプリメント等)」、「食品(食料品、レシピ付食材等)」、「ヘルスケア(健康食品関連を除く)、衛生用品」、「酒類、飲料(ダイエット関連及び健康関連を除く)」、「ファッション関連商品(服、バッグ、靴、アクセサリ等)」、「日用品(食器、タオル、洗剤等)」

定期購入型電子商取引で利用した端末

Q4 定期購入型オンラインショッピングはどの端末で申し込みましたか。最もよく利用した端末を1つだけお選びください。

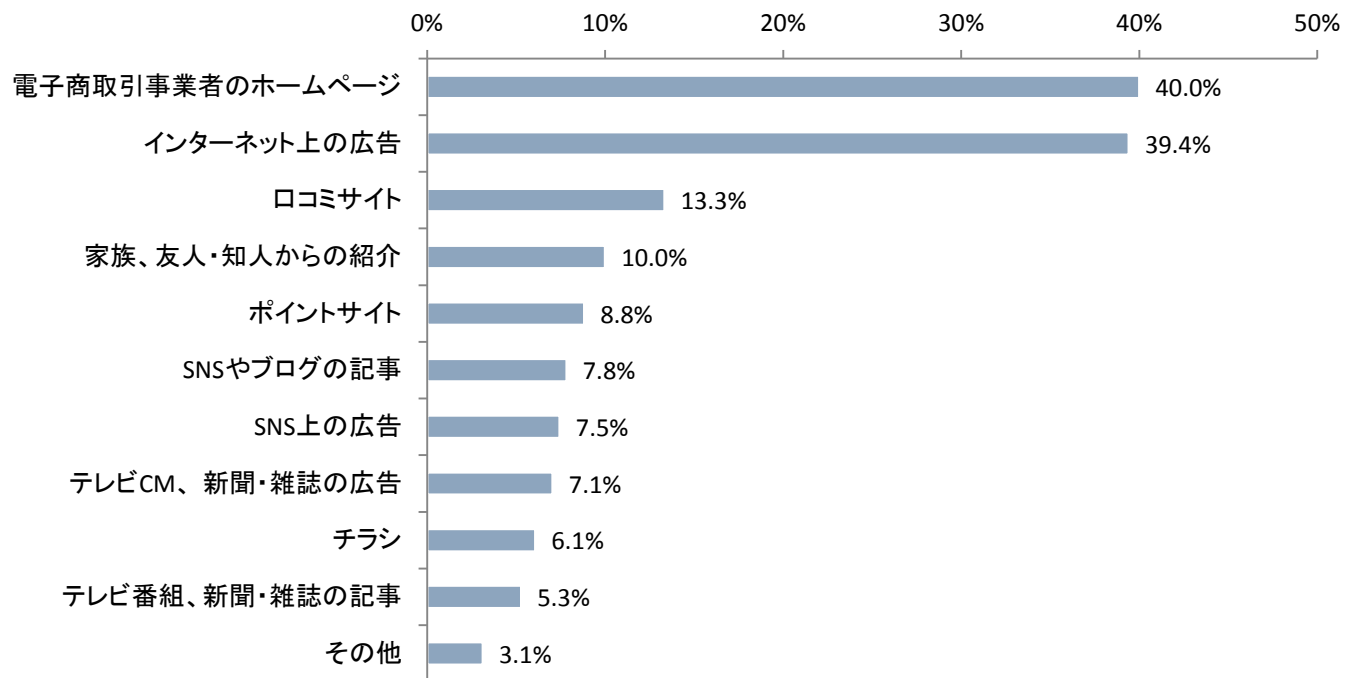
定期購入型電子商取引の申し込みに最もよく利用した端末(n=510)



定期購入型電子商取引を知ったきっかけ

Q5 直近に申し込んだ定期購入型オンラインショッピングのことは何で知りましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

直近に申し込んだ定期購入型電子商取引を知ったきっかけ(複数回答)(n=510)



2. 定期購入型電子商取引の支払方法

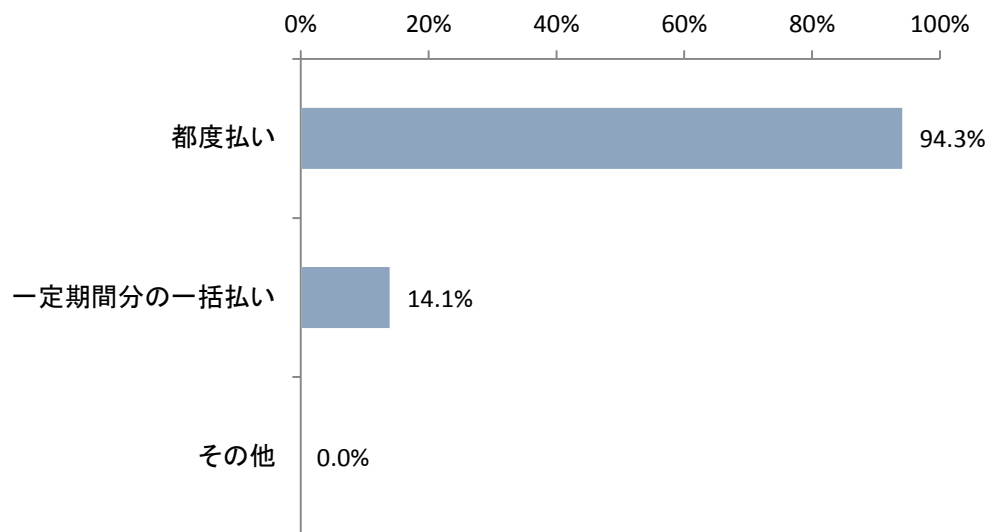
定期購入型電子商取引における支払コース

Q6 直近に申し込んだ定期購入型オンラインショッピングでは、どのような支払コースが設定されていますか。

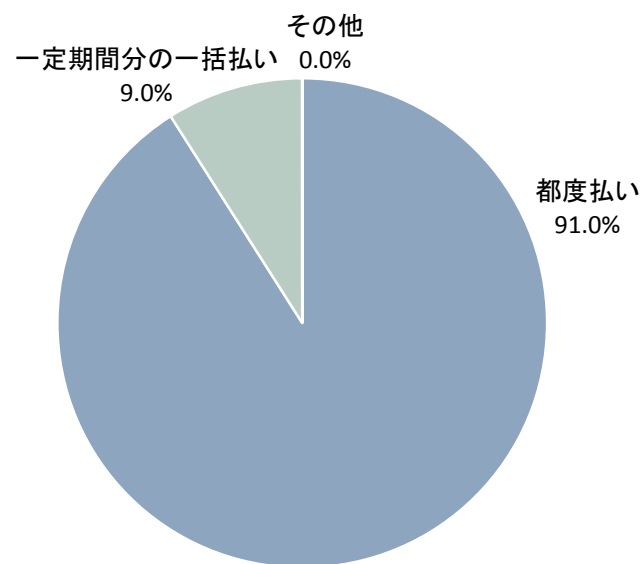
そのうち、あなたが選択した支払コースをお選びください。

※直近に申し込んだ定期購入で「選択した支払コース」について、途中で支払コースを変更した場合には、変更後のコースを選択して下さい。

直近に申し込んだ定期購入型電子商取引で設定されていた支払コース
(複数回答)(n=510)



直近に申し込んだ定期購入型電子商取引で選択した支払コース
(n=510)

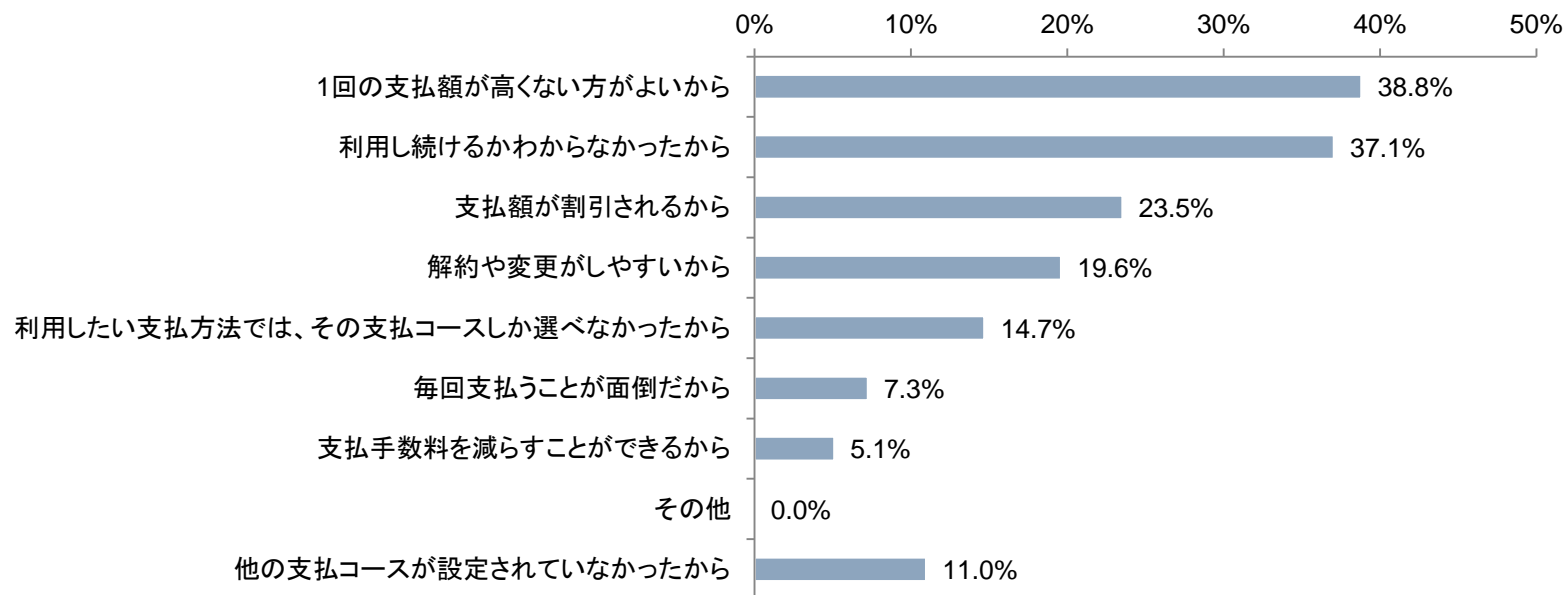


※ 調査票では、選択肢を以下のようにした。
「都度払い(各回分を支払う)」、「一定期間分の一括払い(6か月分、1年分等の料金を一括で支払う)」

定期購入型電子商取引における支払コースの選択理由

Q7 直近に申し込んだ定期購入型オンラインショッピングにおいて選択した支払コースを選択した理由として、あてはまるもの全てをお選びください。

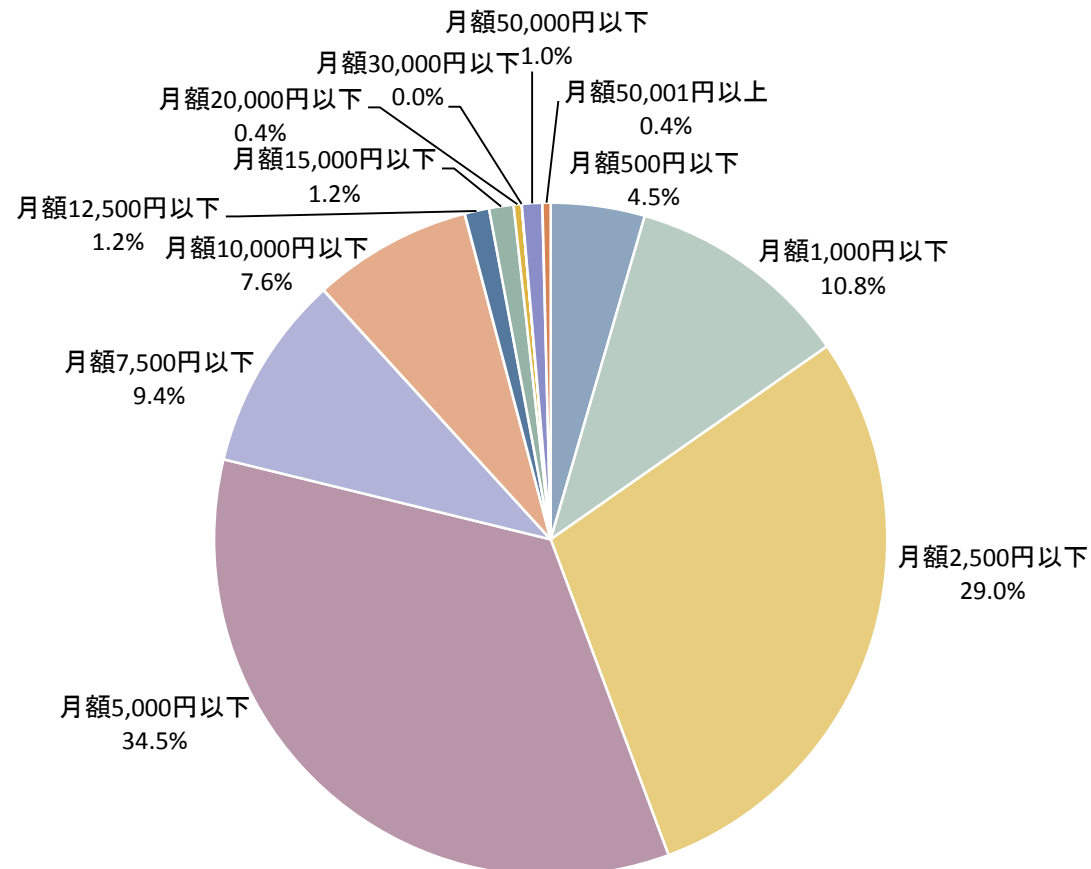
直近に申し込んだ定期購入型電子商取引で支払コースを選択した理由
(複数回答)(n=510)



定期購入型電子商取引での支払金額

Q8 直近に申し込んだ定期購入型オンラインショッピングでは1カ月あたり、どのくらいの金額(税込、送料等費用を含む)を支払っていますか。月ごとに支払っていない場合には、月額に換算して回答ください。

直近に申し込んだ定期購入型電子商取引の1カ月あたりの支払金額(n=510)

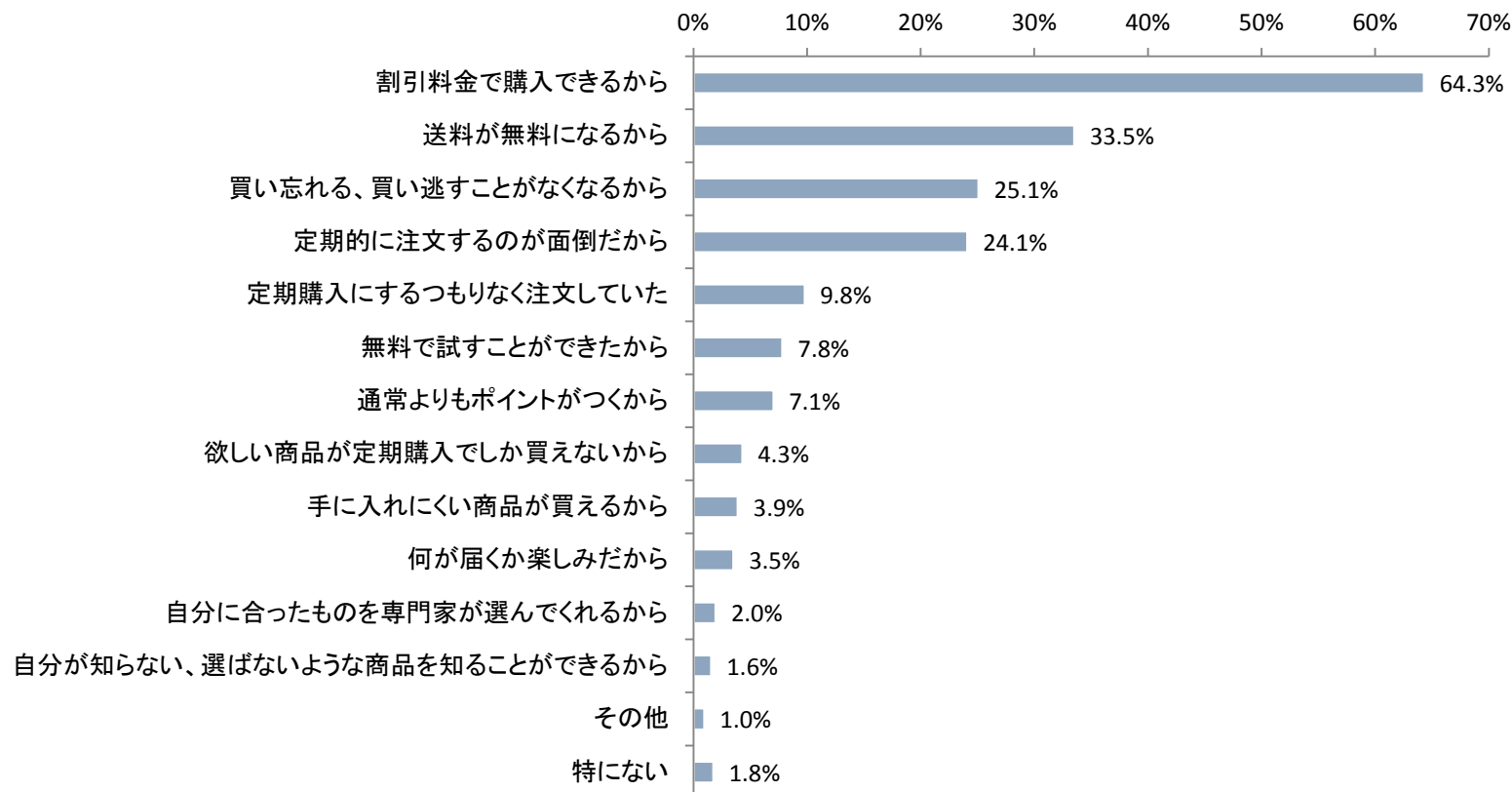


3. 定期購入型電子商取引を利用した理由

定期購入型電子商取引を利用した理由

Q9 定期購入型オンラインショッピングを利用した理由として、あてはまるもの全てをお選びください。

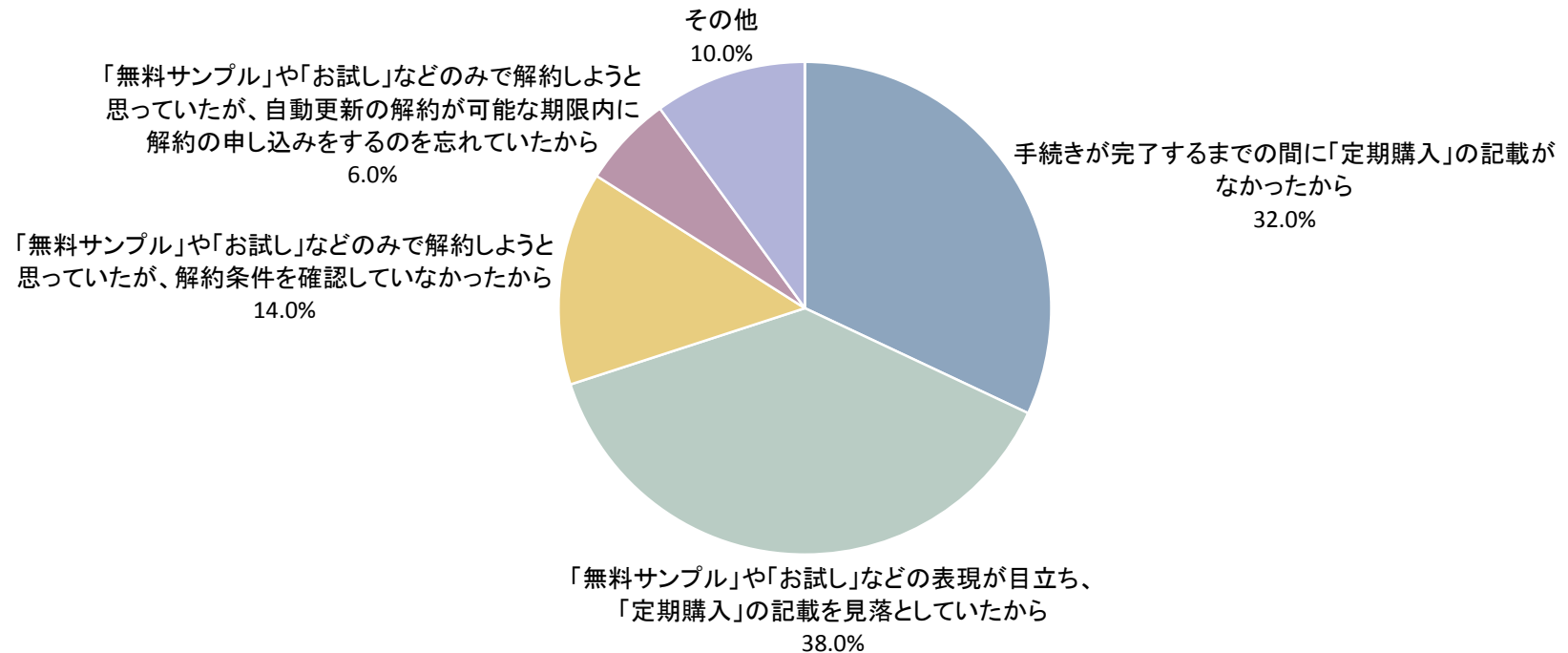
定期購入型電子商取引を利用した理由(複数回答)(n=510)



意図せず定期購入型電子商取引になっていた理由

Q10 そのつもりがなかったにも関わらず、定期購入になっていたのはなぜですか。最もあてはまるものを一つお答えください。

意図せず定期購入型電子商取引になっていた理由 (n=50)



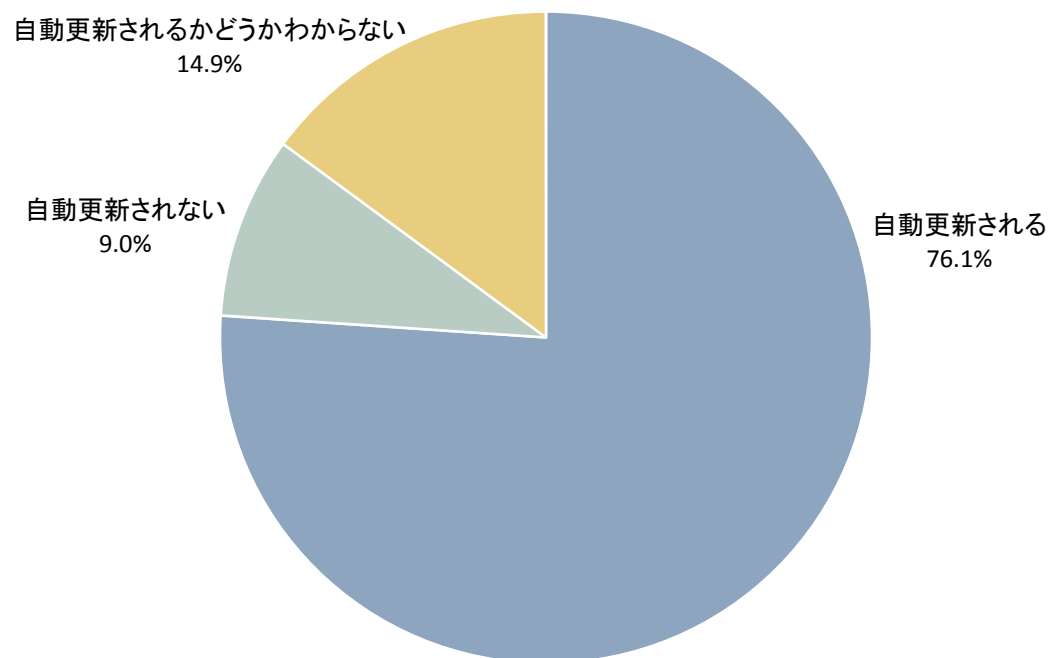
4. 定期購入型電子商取引の取引形態

定期購入型電子商取引における自動更新の状況

Q11 直近に申し込んだ定期購入型オンラインショッピングは自動更新されるものですか。

※自動更新とは、契約期間終了時に手続等をしなくても契約が自動的に更新されるもの

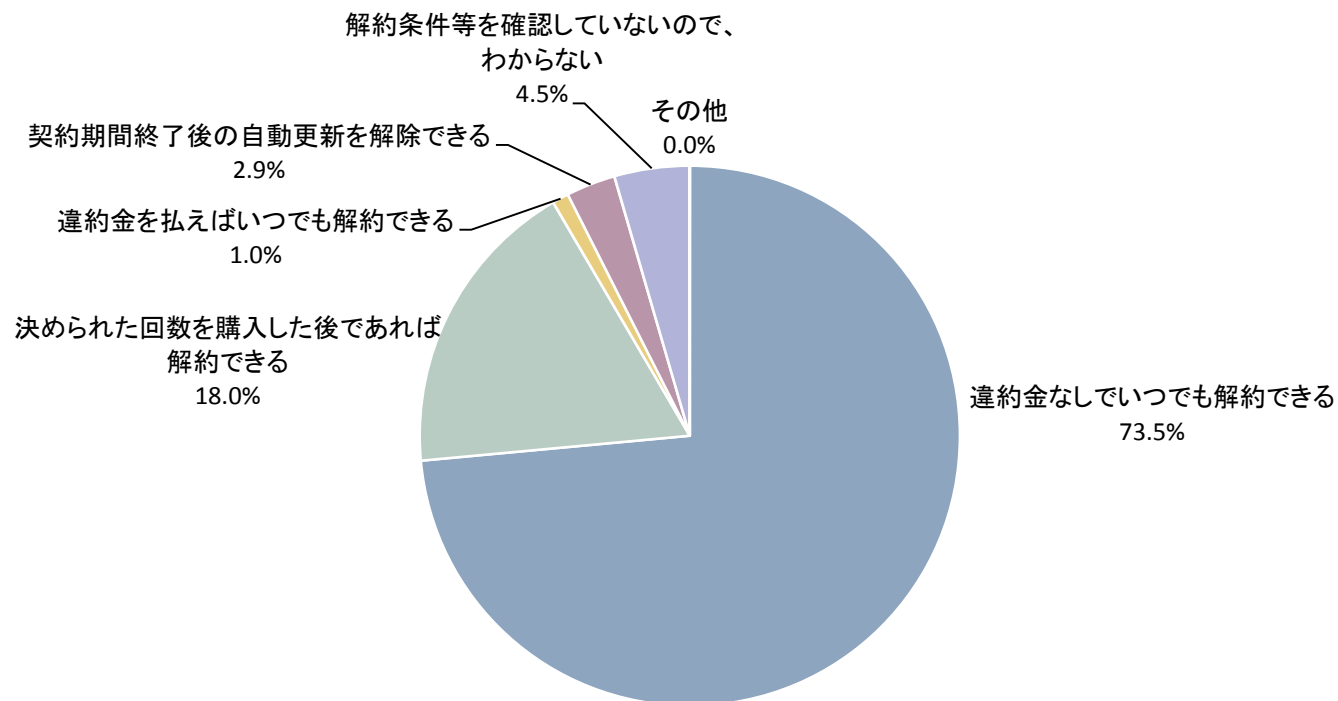
直近に申し込んだ定期購入型電子商取引における自動更新の状況(n=510)



定期購入型電子商取引の解約条件等

Q12 直近に申し込んだ定期購入型オンラインショッピングは、どのように解約できますか。

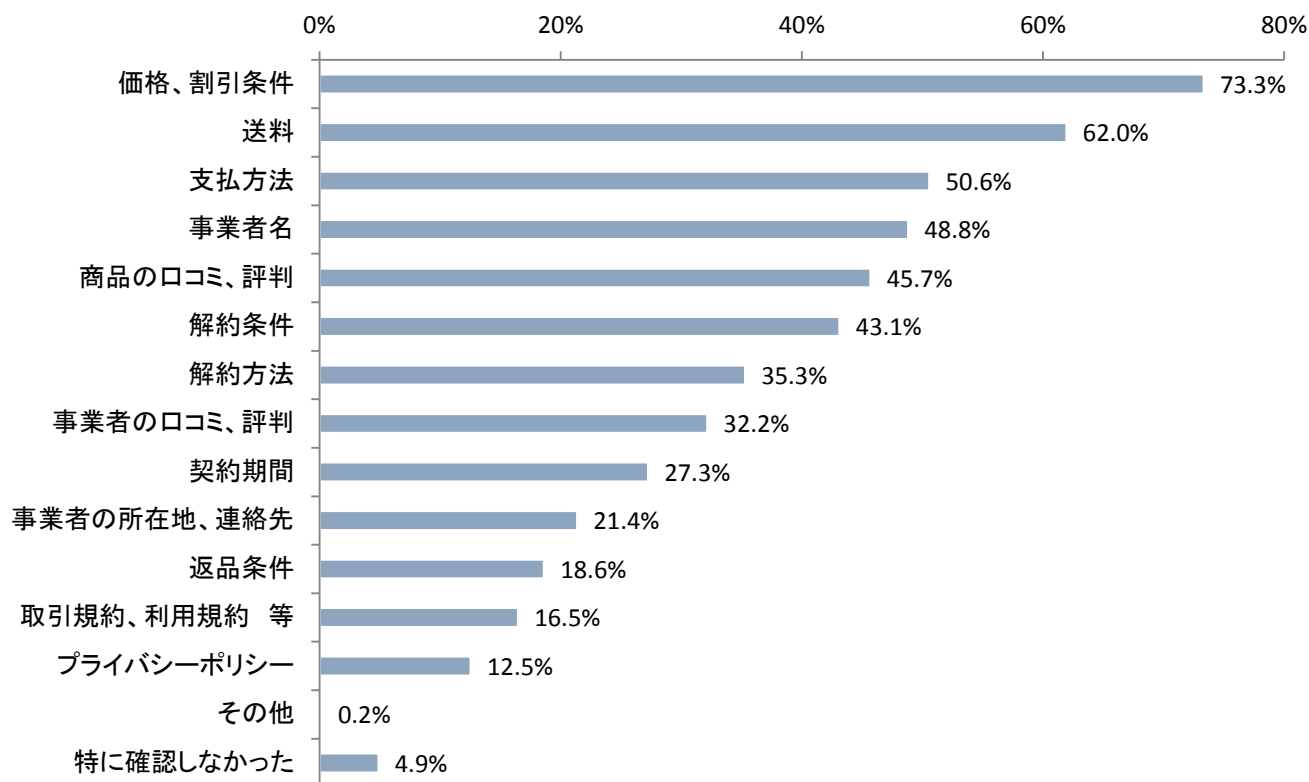
直近に申し込んだ定期購入型電子商取引の解約条件等 (n=510)



定期購入型電子商取引を注文する前に確認した事項

Q13 定期購入型オンラインショッピングを注文する前に、どのようなことを確認していますか。あてはまるもの全てをお答えください。

定期購入型電子商取引を注文する前に確認した事項(複数回答)(n=510)



※ 調査票では、選択肢を以下のようにした。

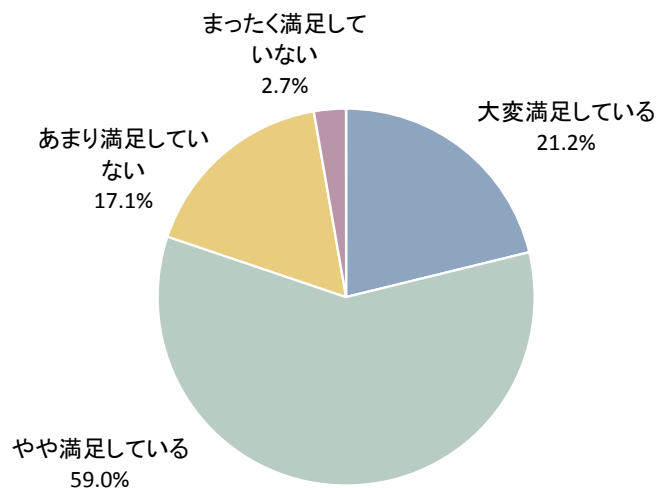
- 「解約条件(決められた回数購入後でないと解約できない、違約金が必要 等)」
- 「解約方法(何日前までに連絡が必要、電話のみ受付、マイページで手続可能、等)」
- 「事業者の所在地、連絡先(住所、電話番号、電子メールアドレス 等)」

5. 定期購入型電子商取引における満足度

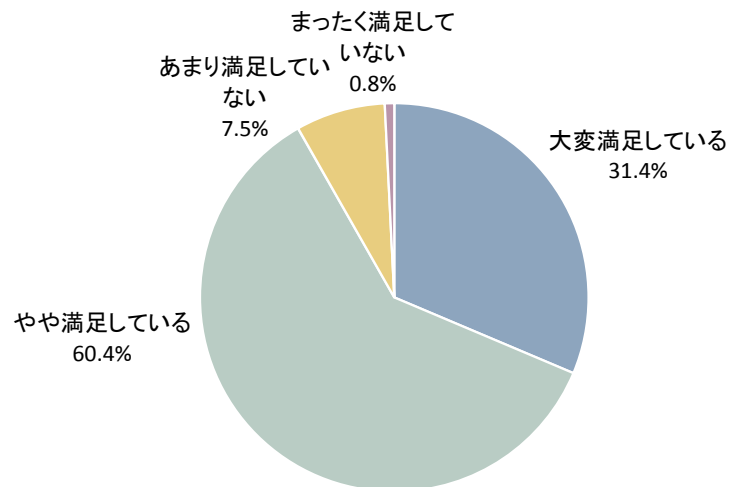
定期購入型電子商取引の満足度

Q14 直近に申し込んだ定期購入型オンラインショッピングについて満足していますか。それぞれあてはまるものを1つずつお選びください。

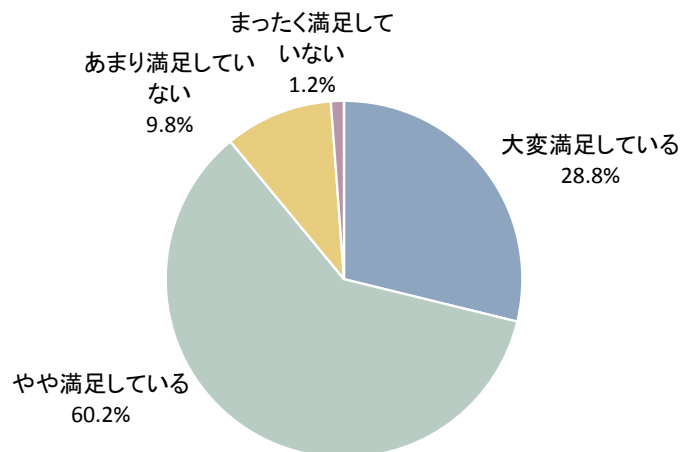
「価格」の満足度 (n=510)



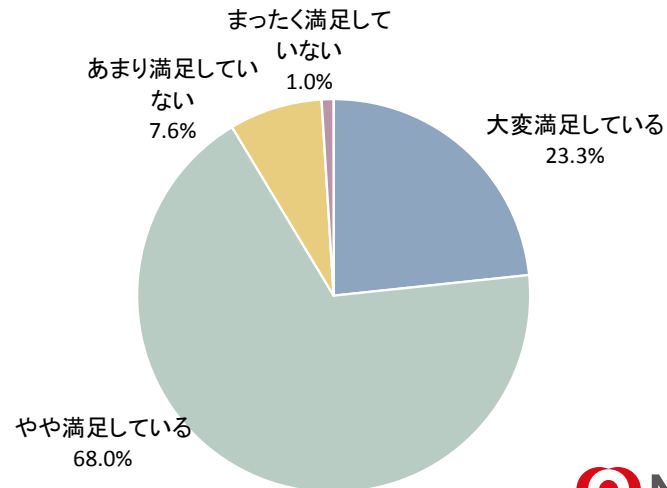
「商品の品質」の満足度 (n=510)



「届けられる周期・タイミング」の満足度 (n=510)



「全体的な満足度」(n=510)

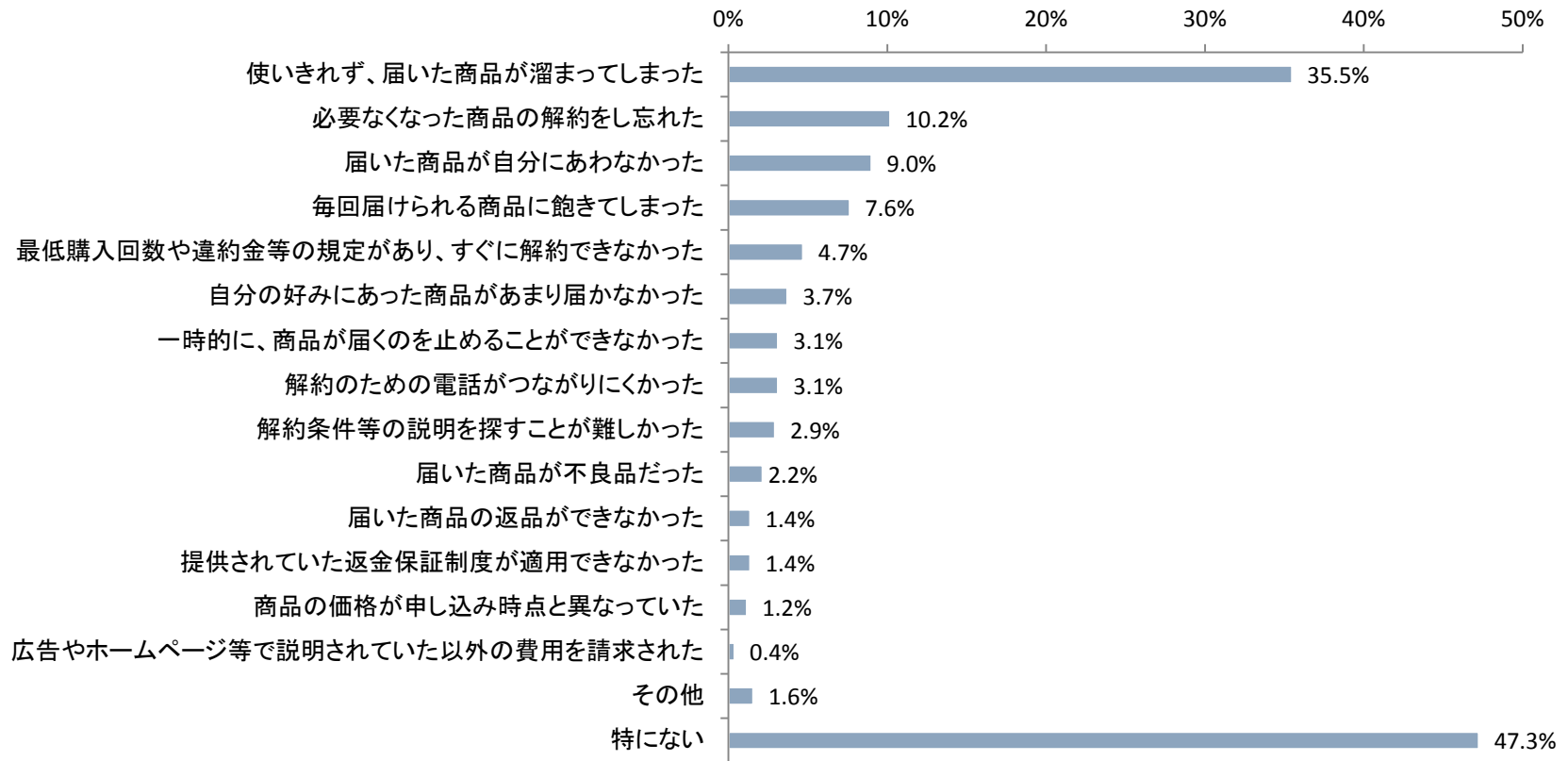


6. 定期購入型電子商取引に関する困った経験等の状況

定期購入型電子商取引を利用するにあたり困ったこと

Q15 これまで定期購入型オンラインショッピングを利用するにあたって、困ったこと等はありませんでしたか。あてはまるものを全てお選びください。

定期購入型電子商取引を利用するにあたり困ったこと(複数回答)(n=510)



※ 調査票では、選択肢を以下のようにした。

決められた回数以上購入した後でないで解約できない、違約金が発生するなど、すぐに解約できなかった、
何が届くか楽しみにしていたが、自分の好みにあった商品があまり届かなかった、一時的に、商品が届くのを止めることができなかった(休止ができなかった)

定期購入型電子商取引を利用するにあたって困ったこと等

Q16 前問で回答いただいた「困ったこと等」の内容について具体的にご記入ください。

○意図せず定期購入となった

- 1回目だけ安く購入でき試したところ、5ヶ月間は解約出来ない事が小さな字で書いてあり、仕方なく5ヶ月続けた。(女性、60歳以上)
- もともと定期コースで契約したつもりはなかったにも関わらず気がつけば定期コースの契約になっていた。おそらく初回割引お試し品の利用契約でそうになっていたかもしれないが、事前説明や確認の連絡がなかったことにやや不満と困ったと感じた。(男性、20代)

○届いた商品が、使いきれずに余ってしまう

- 使用しきれしていないのにその都度届くため、困った。返品の方法も手間がかかり大変だった。(男性、20代)
- 業者が推薦している使用回数を試してみたが、効果がありすぎ(乳酸菌入り食品)使用回数を減らしてしまった為、在庫となってしまった。(男性、60歳以上)
- お届け間隔が、最長にしても短い場合がある。もっと間隔を空けられると良い。(女性、30代)

○提供された商品が合わなかった

- 化粧品を注文したがそれを1カ月使ったら肌に合わないことが判明した。しかし、3回以上使わないと解約できないので他人にあげて自分では使わなかった。(女性、60歳以上)

○事業者がセレクトした商品への不満

- お任せにしたら同じ色柄のものが複数枚届いたことがあった。(女性、60歳以上)
- 服などファッションについて、デザインが選べないのはある程度は許容するものの、サンプル写真にないデザインの商品が送られてくるのは不満。「この中のどれか」という文言がある以上、売れ残ったり返品された商品ばかり送ってこないでほしい。(女性、50代)

○在庫切れ・値段の変更

- デザインの違うTシャツが5回届く予定だったのに、売り切れて2回しか届かなかった。(女性、40代)
- 自動で価格が上がったのに気付かず、購入手続きが自動的にとられてしまったことがある。(男性、30代)

○事業者への解約等の連絡

- コールセンターがつながりにくく、解約するチャンスがなかなかない状態でズルズルと更新されてしまった。(男性、40代)
- 通話でしか解約が出来ないのは、遠慮が出るし気軽に止められない。(女性、40代)
- 解約しようとメールをしたがなかなか返事が来ず、結局もう一ヶ月分購入することになった。(女性、50代)

困ったこと等が起きた場合の対処

Q17 前問で回答いただいた「困ったこと」等が起こった際に、どのように対処されましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

困ったこと等があった場合の対処(複数回答)(n=269)

